

Índice

1. Questionário anual

1.1 Questionário Anual - Grupos I a IX

I. INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

II. ACESSOS DE ELEVADA QUALIDADE

III. SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO (STF)

III.1 - Receitas e clientes

III.2 - Interligações fixas

IV NÚMEROS NÃO GEOGRÁFICOS e NÚMEROS CURTOS

V. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (SAI) em local fixo

VI. ACESSO MÓVEL À INTERNET - 4G

VII. SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE DADOS (STD)

VIII. SMRP/TRUNKING

IX. OUTROS

1.1.1 Questionário Anual - Definições dos Grupos I a IX

1.2 Questionário Anual - Grupo X: Acessos por Código Postal - Especificações da base de dados a remeter à ANACOM

1.2.1 [TEMPLATE] Questionário Anual - Grupo X: Acessos por Código Postal

1.3 Questionário Anual - Grupo XI: Solicitações

1.3.1 Questionário Anual - Definições do Grupo XI - Solicitações

ANEXO - Questionário Anual - Grupos I a IX

Entidade:	
Resp. preenchimento:	
Telefone:	
E-mail:	

Data de referência da informação (ano):

I. INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Unidade: Euros

	INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS ¹	Final do ano	Comentários
I.1	Investimento em comunicações eletrónicas		
I.1.1	do qual Investimento na rede fixa de telecomunicações ²		
I.1.1.1	do qual, investimento em redes de fibra ótica		

II. ACESSOS DE ELEVADA QUALIDADE³

Unidade: Euros

II.1	Receitas ⁴	Final do ano	Comentários
II.1.1	Receitas da Oferta de Acessos de Elevada Qualidade a Clientes de Retalho ^{5,7}		
II.1.2	Receitas da Oferta de Acessos de Elevada Qualidade a Clientes Grossistas ^{6,8}		
II.1.3	Total de Receitas de Acessos de Elevada Qualidade		

II.2	Indicadores de Atividade ⁹	Unidade	Final do ano	Comentários
II.2.1	Número de Clientes de Retalho de Acessos de Elevada Qualidade	1 cliente		
II.2.2	Número de Clientes Grossistas de Acessos de Elevada Qualidade	1 cliente		
II.2.3	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Retalhistas por capacidade (Nacional)	1 circuito		
II.2.3.1	Analógicos	1 circuito		
II.2.3.2	Digitais	1 circuito		
II.2.3.2.1	≤ 2 Mbps	1 circuito		
II.2.3.2.2]2; 155] Mbps	1 circuito		
II.2.3.2.3	> 155 Mbps	1 circuito		
II.2.4	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Retalhistas (Internacional)	1 circuito		
II.2.5	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Grossistas por capacidade (Nacional)			
II.2.5.1	Analógicos	1 circuito		
II.2.5.2	Digitais	1 circuito		
II.2.5.2.1	≤ 2 Mbps	1 circuito		
II.2.5.2.2]2; 155] Mbps	1 circuito		
II.2.5.2.3	> 155 Mbps	1 circuito		
II.2.6	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Grossistas (Internacional)	1 circuito		

III. SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO (STF)

III.1	Receitas ⁴ e Clientes	Unidade	Final do ano	Comentários
III.1.1	Volume de Receitas (líquidas de descontos e IVA, em Euros) de clientes grossistas ⁶ de Serviço Telefónico Fixo	1 euro		
III.1.2	Clientes não residenciais com múltiplas localizações ¹⁰	1 cliente		
III.1.2.1	Dos quais incluem acessos indiretos do próprio operador	1 cliente		

III.2		Interligações Fixas		
III.2.1	Tráfego (minutos)	Unidade	Final do ano	Comentários
III.2.1.1	Originação (voz)			
III.2.1.1.1	Originação para serviços de pré-seleção/seleção chamada-a-chamada	1 minuto		
III.2.1.1.2	Originação para números curtos e números não geográficos	(Não carece de preenchimento)		
III.2.1.1.2.1	Para n.ºs curtos e não geográficos do próprio prestador (total) (este tráfego não gera uma receita grossista)	1 minuto		
III.2.1.1.2.1.1	Dos quais para a gama 760X	1 minuto		
III.2.1.1.2.1.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 minuto		
III.2.1.1.2.1.3	Dos quais para a gama 800	1 minuto		
III.2.1.1.2.1.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 minuto		
III.2.1.1.2.2	Para n.ºs curtos e não geográficos de prestadores do grupo (total)	1 minuto		
III.2.1.1.2.2.1	Dos quais para a gama 760X	1 minuto		
III.2.1.1.2.2.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 minuto		
III.2.1.1.2.2.3	Dos quais para a gama 800	1 minuto		
III.2.1.1.2.2.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 minuto		
III.2.1.1.2.3	Para n.ºs curtos e não geográficos de outros prestadores (total)	1 minuto		
III.2.1.1.2.3.1	Dos quais para a gama 760X	1 minuto		
III.2.1.1.2.3.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 minuto		
III.2.1.1.2.3.3	Dos quais para a gama 800	1 minuto		
III.2.1.1.2.3.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 minuto		
III.2.1.1.2.4	Percentagem do total de tráfego de originação entregue com recurso a interligação em IP	%		
III.2.1.2	Terminação (total)	1 minuto		
III.2.1.2.1	Percentagem do total de tráfego terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.1.2.2	De chamadas originadas em outros prestadores nacionais (total)	1 minuto		
III.2.1.2.2.1	(das quais) Com origem nacional	1 minuto		
III.2.1.2.2.1.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 minuto		
III.2.1.2.2.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 minuto		
III.2.1.2.2.2.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 minuto		
III.2.1.2.2.3	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 minuto		
III.2.1.2.2.3.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 minuto		
III.2.1.2.3	De prestadores de redes internacionais	1 minuto		
III.2.1.2.3.1	Percentagem do total de tráfego internacional terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.1.2.3.2	(dos quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 minuto		
III.2.1.2.3.3	(dos quais) Com origem em países fora do EEE	1 minuto		
III.2.1.3	Regime de Repartição de Receitas	(Não carece de preenchimento)		
III.2.1.3.1	De chamadas relativas a outros serviços especiais	1 minuto		
III.2.1.4	Trânsito	1 minuto		
III.2.1.4.1	Trânsito de tráfego nacional	1 minuto		
III.2.1.4.2	Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional	1 minuto		
III.2.1.4.3	Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais	1 minuto		
III.2.1.4.4	Percentagem do total de tráfego com recurso a interligação em IP	%		

III.2.2	Tráfego (chamadas)	Unidade	Final do ano	Comentários
III.2.2.1	Originação (voz)			
III.2.2.1.1	Originação para serviços de pré-seleção/seleção chamada-a-chamada	1 chamada		
III.2.2.1.2	Originação para números curtos e números não geográficos	(Não carece de preenchimento)		
III.2.2.1.2.1	Para n.ºs curtos e não geográficos do próprio prestador (total) (este tráfego não gera uma receita grossista)	1 chamada		
III.2.2.1.2.1.1	Dos quais para a gama 760X	1 chamada		
III.2.2.1.2.1.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 chamada		
III.2.2.1.2.1.3	Dos quais para a gama 800	1 chamada		
III.2.2.1.2.1.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 chamada		
III.2.2.1.2.2	Para n.ºs curtos e não geográficos de prestadores do grupo (total)	1 chamada		
III.2.2.1.2.2.1	Dos quais para a gama 760X	1 chamada		
III.2.2.1.2.2.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 chamada		
III.2.2.1.2.2.3	Dos quais para a gama 800	1 chamada		
III.2.2.1.2.2.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 chamada		
III.2.2.1.2.3	Para n.ºs curtos e não geográficos de outros prestadores (total)	1 chamada		
III.2.2.1.2.3.1	Dos quais para a gama 760X	1 chamada		
III.2.2.1.2.3.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 chamada		
III.2.2.1.2.3.3	Dos quais para a gama 800	1 chamada		
III.2.2.1.2.3.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 chamada		
III.2.2.1.2.4	Percentagem do total de tráfego de originação entregue com recurso a interligação em IP	%		
III.2.2.2	Terminação (total)	1 chamada		
III.2.2.2.1	Percentagem do total de tráfego terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.2.2.2	De chamadas originadas em outros prestadores nacionais (total)	1 chamada		
III.2.2.2.2.1	(das quais) Com origem nacional	1 chamada		
III.2.2.2.2.1.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 chamada		
III.2.2.2.2.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 chamada		
III.2.2.2.2.2.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 chamada		
III.2.2.2.2.3	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 chamada		
III.2.2.2.2.3.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 chamada		
III.2.2.2.3	De prestadores de redes internacionais	1 chamada		
III.2.2.2.3.1	Percentagem do total de tráfego internacional terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.2.2.3.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 chamada		
III.2.2.2.3.3	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 chamada		
III.2.2.3	Regime de Repartição de Receitas	(Não carece de preenchimento)		
III.2.2.3.1	De chamadas relativas a outros serviços especiais	1 chamada		
III.2.2.3	Trânsito	1 chamada		
III.2.2.3.1	Trânsito de tráfego nacional	1 chamada		
III.2.2.3.2	Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional	1 chamada		
III.2.2.3.3	Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais	1 chamada		
III.2.2.3.4	Percentagem do total de tráfego que utiliza interligação em IP	%		

III.2.3	Receitas Grossistas (euros) ⁶	Unidade	Final do ano	Comentários
III.2.3.1	Originação (voz)			
III.2.3.1.1	Originação para serviços de pré-seleção/seleção chamada-a-chamada	1 euro		
III.2.3.1.2	Originação para números curtos e números não geográficos	(Não carece de preenchimento)		
III.2.3.1.2.1	Para n.ºs curtos e não geográficos de prestadores do grupo (total)	1 euro		
III.2.3.1.2.1.1	Dos quais para a gama 760X	1 euro		
III.2.3.1.2.1.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 euro		
III.2.3.1.2.1.3	Dos quais para a gama 800	1 euro		
III.2.3.1.2.1.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 euro		
III.2.3.1.2.2	Para n.ºs curtos e não geográficos de outros prestadores (total)	1 euro		
III.2.3.1.2.2.1	Dos quais para a gama 760X	1 euro		
III.2.3.1.2.2.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 euro		
III.2.3.1.2.2.3	Dos quais para a gama 800	1 euro		
III.2.3.1.2.2.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 euro		
III.2.3.1.2.3	Percentagem do total de receitas de originação associadas ao tráfego com recurso à interligação em IP	%		
III.2.3.2	Terminação (total)	1 euro		
III.2.3.2.1	Percentagem do total de tráfego terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.3.2.2	De chamadas originadas em outros prestadores nacionais (total)	1 euro		
III.2.3.2.2.1	(das quais) Com origem nacional	1 euro		
III.2.3.2.2.1.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 euro		
III.2.3.2.2.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 euro		
III.2.3.2.2.2.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 euro		
III.2.3.2.2.3	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 euro		
III.2.3.2.2.3.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 euro		
III.2.3.2.3	De prestadores de redes internacionais	1 euro		
III.2.3.2.3.1	Percentagem do total de tráfego internacional terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.3.2.3.2	(das quais) Com origem nacional	1 euro		
III.2.3.2.3.3	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 euro		
III.2.3.2.3.4	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 euro		
III.2.3.3	Regime de Repartição de Receitas	(Não carece de preenchimento)		
III.2.3.3.1	De chamadas relativas a outros serviços especiais	1 euro		
III.2.3.3	Trânsito	1 euro		
III.2.3.3.1	Trânsito de tráfego nacional	1 euro		
III.2.3.3.2	Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional	1 euro		
III.2.3.3.3	Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais	1 euro		
III.2.3.3.4	Percentagem do total de receitas associadas a tráfego que utiliza interligação em IP	%		

IV. NÚMEROS NÃO GEOGRÁFICOS e NÚMEROS CURTOS			
			Unidade: Euros
IV.1	Receitas de números não geográficos		Final do ano
			Comentários
IV.1.1	Volume de Receitas (líquidas de descontos e IVA, em Euros) associado aos números não geográficos¹¹		
IV.1.1.1	(do qual) Volume de Receitas retalhistas ⁵		
IV.1.1.2	(do qual) Volume de Receitas de clientes do número não geográfico ¹²		
IV.2.1	Volume de Receitas (líquidas de descontos, de pagamentos a clientes do número não geográfico e de IVA, em Euros) associado aos números não geográficos¹³		
IV.2	Tráfego em minutos de números não geográficos e números curtos	Unidade	Final do ano
			Comentários
IV.2.1	Comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (<i>outgoing</i>) do Serviço telefónico Fixo	(Não carece de preenchimento)	
IV.2.1.1	Tráfego em minutos para números não geográficos suportados na rede do próprio operador ¹⁴	1 Minuto	
IV.2.1.2	Tráfego em minutos para números curtos suportados na rede do próprio operador ¹⁵	1 Minuto	
IV.2.2	Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta / Entrada (<i>incoming</i>) do Serviço Telefónico Fixo	(Não carece de preenchimento)	
IV.2.2.1	Tráfego em minutos de clientes de outros operadores para números não geográficos do próprio operador ¹⁶	1 Minuto	
IV.2.3	Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (<i>outgoing</i>) do Serviço Telefónico Móvel	(Não carece de preenchimento)	
IV.2.3.1	Tráfego em minutos para números curtos e números não geográficos suportados na rede do próprio operador ¹⁷	1 Minuto	
IV.3	Tráfego em chamadas de números não geográficos e números curtos	Unidade	Final do ano
			Comentários
IV.3.1	Comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (<i>outgoing</i>) do Serviço telefónico Fixo	(Não carece de preenchimento)	
IV.3.1.1	Tráfego em chamadas para números não geográficos suportados na rede do próprio operador ¹⁴	1 Chamada	
IV.3.1.2	Tráfego em chamadas para números curtos suportados na rede do próprio operador ¹⁵	1 Chamada	
V. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (SAI) em local fixo			
			Unidade: Euros
V.1	Receitas ⁴		Final do ano
			Comentários
V.1.1	Volume de Receitas de clientes grossistas⁶ de acesso à Internet em banda larga		
V.2	Indicadores de Atividade	Unidade	Final do ano
			Comentários
V.2.1	Mudança de operador de banda larga fixa¹⁸	(Não carece de preenchimento)	
V.2.1.1	Tempo máximo necessário à terminação do contrato para os melhores 95% dos casos ¹⁹	dias	
V.2.1.2	Tempo máximo necessário para ligação à rede para os melhores 95% dos casos ²⁰	dias	
V.3	Bandwidth	Unidade	Final do ano
			Comentários
V.3.1	<i>Used international Internet bandwidth (traffic)²¹</i>	Mbps	
V.3.2	<i>Lit/equipped international Internet bandwidth²²</i>	Mbps	

VI. ACESSO MÓVEL À INTERNET - 4G				
		Unidade	Final do ano	Comentários
VI.1	Número de acessos móveis efetivamente utilizados para acesso à Internet em banda larga através de 4G²³	N.º acessos móveis		
VI.1.1	dos quais com ligação através de PC/tablet/pen/router ²⁴	N.º acessos móveis		
VI.2				
VI.2	TRÁFEGO DE DADOS - Tráfego PS relativo à rede 4G²⁵	GB		
VII. SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE DADOS (STD)				
Unidade: Euros				
VII.1				
VII.1	Receitas⁴		Final do ano	Comentários
VII.1.1	Receitas de STD ^{7,8,26}			
VII.2				
VII.2	Indicadores de Atividade	Unidade	Final do ano	Comentários
VII.2.1	STD²⁶	(Não carece de preenchimento)		
VII.2.1.1	Número de clientes do serviço de transmissão de dados	1 cliente		
VII.2.1.2	Tráfego total gerado pelo serviço de transmissão de dados	GB		
VIII. SMRP/TRUNKING				
VIII.1				
VIII.1	Número de clientes	1 Cliente		
VIII.2				
VIII.2	Número de terminais ativos	1 Terminal		
VIII.3				
VIII.3	Tráfego de saída-chamadas	1 Chamada		
VIII.4				
VIII.4	Tráfego de saída-minutos	1 Minuto		
VIII.5				
VIII.5	Tráfego de dados	(Não carece de preenchimento)		
VIII.5.1	Número de chamadas de dados (milhares)	1000 Chamadas		
VIII.5.2	Volume de dados	1 MB		
IX. OUTROS				
IX.1				
IX.1	Indicadores de Atividade de Redes Públicas de Comunicações Eletrónicas	Unidade	Final do ano	Comentários
IX.1.1				
IX.1.1	Fibra Ótica	(Não carece de preenchimento)		
IX.1.1.1	Total de fibra ótica instalada na rede de acesso/distribuição	km par		
IX.1.1.2	Total de fibra ótica instalada na rede de transporte	km par		
IX.1.2				
IX.1.2	Cabo Coaxial	(Não carece de preenchimento)		
IX.1.2.1	Total de cabo coaxial instalado na rede de acesso/distribuição (inclui acessos híbridos fibra-coaxial)	km par		
IX.1.2.1.1	dos quais em acessos híbridos fibra-coaxial	km par		
IX.1.2.2	Total de cabo coaxial instalado na rede de transporte	km par		
IX.2				
IX.2	Outras Receitas de Comunicações Eletrónicas⁴		Final do ano	Comentários
IX.2.1	Outras receitas de comunicações eletrónicas não incluídas nos questionários trimestrais e anual²⁷			
IX.2.1.1	Receitas de Teledifusão			
IX.2.1.2	Receitas de aluguer de capacidade			
IX.2.1.3	Outras receitas			
IX.2.1.4	(Especifique. Insira tantas linhas quanto necessário.)			

ANEXO - Questionário Anual - Definições dos Grupos I a IX

Nota	Indicador	Descrição
1	Investimento em comunicações eletrónicas	Inclui o investimento em todas as redes de telecomunicações, a custos técnicos, i.e. inclui imobilizações corpóreas, incorpóreas e adiantamentos a fornecedores ser excluídos os valores das licenças.
2	Investimento na rede fixa de telecomunicações	Inclui todo o investimento na rede fixa, a custos técnicos i.e. inclui imobilizações corpóreas, incorpóreas e adiantamentos a fornecedores de imobilizado. Devem das licenças.
3	Acessos de Elevada Qualidade	Devem ser considerados "Acessos de Elevada Qualidade" todos os meios de uma rede pública de comunicações eletrónicas que proporcionam capacidade de tráfego em pontos terminais com um elevado nível de qualidade de serviço e que sejam distinguíveis dos acessos disponibilizados no mercado de grande consumo: - sem contenção e débito simétrico; - com contenção (até 1:20) e débito simétrico ou assimétrico; - sem contenção e débito assimétrico.
4	Receitas	Não devem ser contabilizadas receitas anteriormente reportadas no âmbito dos questionários trimestrais (dos Serviços Móveis e dos Serviços de Comunicações e VoIP nómada), exceto no indicador IV.1. O valor de receitas de um dado serviço não pode ser reportado em dois indicadores diferentes, uma vez que esta forma de contabilização daria origem a uma dupla contagem. Devem ser incluídas as receitas intra-grupo. As receitas devem ser reportadas em euros, líquidas de descontos e IVA e acumuladas desde o início do ano.
5	Receitas Retalhistas	Receitas provenientes da prestação de serviços a clientes retalhistas. São clientes de retalho todos os clientes finais deste serviço, ou seja, aqueles que não utilizam como um consumo intermédio de outro serviço de comunicações eletrónicas.
6	Receitas Grossistas	Receitas provenientes da prestação de serviços a outros operadores e prestadores. São clientes grossistas todos os operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que os utilizem como consumo intermédio dos serviços de comunicações eletrónicas que prestam. Estes serviços podem ser utilizados para desenvolver a sua rede de suporte para o fornecimento de outros serviços de comunicações eletrónicas vendidos a jusante aos seus clientes finais, e.g. revenda de tráfego.
7	Receitas retalhistas de Acessos de Elevada Qualidade	As receitas de Acessos de Elevada Qualidade retalhistas devem excluir as receitas de Serviço de Acesso à Internet - retalhistas - já reportadas no questionário trimestral de serviços de comunicações eletrónicas e as receitas de Serviço de Transmissão de Dados (STD). Caso não seja possível desagregar as receitas dos circuitos alugados retalhistas das receitas do Serviço de Transmissão de Dados, deverá ser reportada a totalidade no indicador STD. Deve ter-se em atenção que as mesmas receitas não podem ser reportadas em dois indicadores distintos.
8	Receitas grossistas de Acessos de Elevada Qualidade	Caso não seja possível desagregar as receitas dos Acessos de Elevada Qualidade grossistas das receitas do Serviço de Transmissão de Dados, deve ser reportada a totalidade no indicador STD. Deve ter-se em atenção que as mesmas receitas não podem ser reportadas em dois indicadores distintos.
9	Indicadores de Atividade de Acessos de Elevada Qualidade	Nas situações em que a oferta de Acessos de Elevada Qualidade é efetuada através de sistemas de telecomunicações via satélite, este aspecto deve ser devidamente considerado.
10	Clientes não residenciais com múltiplas localizações	Número de clientes não residenciais que disponham de acessos em mais do que um local fixo. Trata-se do número de clientes não residenciais que disponham de várias filiais, dependências ou edifícios em localizações distintas em que o prestador assegure o serviço telefónico em local fixo em modalidade "stand-alone" (independentemente de ser prestado por acesso direto ou indireto).
11	Volume de Receitas associado aos números não geográficos	Preenchido pelos detentores do número não geográfico. Não devem ser deduzidos os pagamentos efetuados a outras entidades, decorrentes nomeadamente de custos de interligação e custos com conteúdos ou pagamentos de terceiros que utilizam o número. Devem ser deduzidos eventuais descontos e o IVA.
12	Volume de Receitas de clientes do número não geográfico	Incluir as receitas geradas pelo cliente do número não geográfico (mensalidades ou outras receitas).
13	Volume de Receitas líquido associado aos números não geográficos	Preenchido pelos detentores do número não geográfico. Incluir as receitas líquidas geradas. Devem ser deduzidos eventuais descontos, pagamentos aos clientes que utilizam o número e o IVA. Não devem ser deduzidos os custos de interligação.
14	Tráfego para números não geográficos suportados na rede do próprio operador	Número de minutos ou chamadas (consoante a unidade de reporte) do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em números 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762 suportados na rede do próprio prestador. Exclui tráfego originado em postos públicos. Deverá ser contabilizado o tráfego gerado por clientes de acesso direto e por clientes de acesso indireto do próprio prestador.
15	Tráfego para números curtos suportados na rede do próprio operador	Número de minutos ou chamadas (consoante a unidade de reporte) do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em números na rede do próprio operador. Por "números curtos" entende-se os números cujo comprimento é inferior aos outros números do PNN (9 dígitos), variando o seu comprimento de três a seis dígitos. Incluem-se os números curtos os números 112, 1414, 116000. Os códigos que permitem a seleção dos prestadores de acesso indireto (seleção e pré-seleção de chamadas) têm uma designação genérica de "números curtos", embora sejam prefixos que permitem a seleção de diferentes formatos de números, redes ou serviços, mas que não são parte do plano de números curtos definidos no Plano Nacional de Numeração, com exceção dos números 10xy.
16	Tráfego em minutos de clientes de outros operadores para números não geográficos do próprio operador	Número de minutos originado noutros prestadores e terminado em números curtos e não geográficos suportados na rede do próprio operador.
17	Tráfego em minutos para números curtos e números não geográficos suportados na rede do próprio operador	Número de minutos originados pelos clientes do serviço telefónico móvel do prestador e terminados em números curtos e números com prefixos 800, 802, 808, 761 e 762 suportados na rede do próprio prestador.
18	Mudança de operador de banda larga fixa	Estes indicadores destinam-se à medição do tempo necessário à mudança de operador no serviço de banda larga fixa. Considerar apenas os processos que correm nos 95 dos melhores casos de cada um dos indicadores solicitados. As demoras imputáveis ao cliente não devem ser contabilizadas. Devem ser excluídos os processos em que o cliente solicita uma instalação ou rescisão do contrato em data posterior à que resulta do tempo <i>standard</i> proposto pelo prestador.
19	Tempo máximo necessário à terminação do contrato	Número de dias de calendário necessários para rescindir um contrato residencial, medido desde a iniciativa do cliente até à data de rescisão do contrato. Rescisões em períodos de fidelização aos quais estão associados descontos não devem ser considerados. Considerar apenas os processos que correspondam ao percentil 95 dos melhores casos. As demoras imputáveis ao cliente não devem ser contabilizadas. Devem ser excluídos os processos em que o cliente solicita a rescisão do contrato em data posterior à que resulta do tempo <i>standard</i> proposto pelo prestador.

20	Tempo máximo necessário para ligação à rede	Número máximo de dias de calendário necessários para efetuar a ligação de um cliente residencial, medido desde a inicialização do processo (que pode ser a assinatura) à disponibilização do serviço. O tempo inerente à rescisão do contrato anterior não deve ser contabilizado. Considerar apenas os processos que correspondam ao percentil 95 dos melhores casos. As demoras imputáveis ao cliente não devem ser contabilizadas. Devem ser contabilizados os processos em que o cliente solicita uma instalação em data posterior à que resulta do tempo <i>standard</i> proposto pelo prestador.
21	<i>Used international Internet bandwidth (traffic)</i>	Neste indicador, os prestadores que disponham ou ofereçam ligações internacionais (" <i>gateway internacional</i> "), devem reportar todos os tipos de tráfego cursado em referência nos seus circuitos internacionais, independentemente do tipo de suporte/tecnologia utilizado. No caso do tráfego de entrada ser superior ao tráfego de saída, deve apenas ser reportado o tráfego de entrada, e vice-versa. A unidade de reporte é Mbps. (Ou seja, a causa deve refletir a soma o total de bits cursado nos circuitos internacionais dividido pelo número de segundos do ano ou método equivalente).
22	<i>Lit/equipped international Internet bandwidth</i>	Neste indicador, os prestadores que dispõem ou oferecem serviços de " <i>gateway internacional</i> ", devem reportar a capacidade dos seus circuitos internacionais em referência, independentemente do tipo de suporte/tecnologia utilizado. A unidade de reporte é Mbps. Deve ser excluída a capacidade de reserva.
23	Número de acessos móveis efetivamente utilizados para acesso à Internet em banda larga através de 4G	Número de acessos móveis que, no final do ano, e no âmbito do contrato estabelecido com o prestador <u>efetivamente estabeleceram sessões PDP (Packet Data Protocol) em Internet (APN)</u> em banda larga através do <i>standard</i> LTE, nos últimos 30 dias, i.e. registaram tráfego neste período. Considera-se neste âmbito banda larga as comunicações de dados com débitos de transmissão contratados iguais ou superiores a 256kbps.
24	Número de acessos móveis efetivamente utilizados para acesso à Internet em banda larga através de 4G, com recurso a <i>PC/tablet/pen/router</i>	[dos quais] recorreram a <i>PC/tablet/pen/router</i> nos últimos 30 dias (i.e. excluem-se os assinantes que recorreram a terminais móveis, vulgo telemóveis, <i>smartphones</i>). Excluem-se os acessos em local fixo suportados na rede móvel. No que diz respeito aos equipamentos utilizados remete-se supletivamente para a definição do indicador I.6.3.3.1 do questionário trimestral.
25	Tráfego de dados - tráfego PS relativo à rede 4G	Tráfego (em GB) relativo ao acesso móvel à Internet originado nas redes 4G. Trata-se do volume de tráfego PS (<i>packet switched</i>) originado na rede LTE relativo ao volume de sessões PDP (<i>Packet Data Protocol</i>) de acesso à APN Internet, em GB. Deve ser considerado o tráfego gerado nos últimos 6 meses do período de reporte.
26	Serviços de Transmissão de Dados	Serviços de transmissão de dados suportados nas tecnologias <i>Frame Relay</i> , IP MPLS, Ethernet, etc.
27	Outras receitas de Comunicações Eletrónicas (CE)	Receitas de CE não incluídas nos outros questionários (designadamente não incluídas no questionário anual) e que sejam consideradas no cálculo dos rendimentos líquidos de pagamento de taxas, como por exemplo receitas de Teledifusão, receitas de aluguer de capacidade, receitas de telex, receitas do Serviço móvel marítimo. Especifique (<i>inserir tantas linhas quanto as necessárias</i>).

ANEXO - Questionário Anual - Grupo X: Acessos por Código Postal - Especificações da base de dados a remeter à ANACOM

Nome do ficheiro: ANACOMYYYYMMDD-[NOME DO OPERADOR].txt;

Primeira linha: com cabeçalho de acordo com a segunda coluna da tabela seguinte;

Campos: de acordo com o referido na tabela seguinte;

Separador de campos: “;”

Campos	Descrição	Especificação
1	Código Postal	<p>Código postal (7 dígitos).</p> <p>Este campo deverá ter sempre 7 dígitos.</p> <p>Nos casos pontuais em que a informação sobre determinados acessos / assinantes / alojamentos não se encontre disponível com desagregação por código postal de 7 dígitos, o mesmo indicador deverá ser desagregado por código postal de 4 dígitos e ser registado com o formato xxxx000.</p>
2	Número de acessos de clientes residenciais do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa	<p>Acessos do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa (SAI), de clientes residenciais, contabilizados no indicador I.4 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano ("Acessos associados ao serviço de acesso à Internet em local fixo").</p> <p>Deverá ser considerado acesso de cliente residencial o acesso do utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.</p> <p>Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.</p>
3	Número de acessos de clientes não residenciais do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa	<p>Acessos do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa (SAI), de clientes não residenciais, contabilizados no indicador I.4 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano ("Acessos associados ao serviço de acesso à Internet em local fixo").</p> <p>Deverá ser considerado acesso de cliente não residencial o acesso do utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.</p> <p>Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.</p>
4	Número de acessos equivalentes de clientes residenciais do Serviço do STF	<p>Acessos principais do serviço telefónico em local fixo (STF), instalados a pedidos de clientes residenciais, contabilizados no indicador I.2.2 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano. Devem ser considerados os acessos equivalentes.</p> <p>Deverá ser considerado acesso de cliente residencial o acesso do utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.</p> <p>Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.</p>
5	Número de acessos equivalentes de clientes não residenciais do Serviço do STF	<p>Acessos principais do Serviço Telefónico em local Fixo (STF), instalados a pedido de clientes não residenciais, contabilizados no indicador I.2.2 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano. Devem ser considerados os acessos equivalentes.</p> <p>Deverá ser considerado acesso de cliente não residencial o acesso do utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.</p> <p>Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.</p>
6	Número de assinantes do Serviço de Distribuição dos Sinais de Televisão por Subscrição	<p>Número de clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição ou de um pacote de serviços que inclua o serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição (por exemplo double play, triple play, quadruple play ou quintuple play), no final do trimestre em causa.</p> <p>Contabilizar "1 assinante" no código postal por morada, independentemente do número de serviços ou pacotes de serviços subscritos.</p>

ANEXO - [TEMPLATE] Questionário Anual - Grupo X: Acessos por Código Postal

1_Código_Postal	2_Número_de_acessos_de_clientes_residenciais_do_Serviço_de_Acesso_à_Internet_em_Banda_Larga_Fixa	3_Número_de_acessos_de_clientes_não_residenciais_do_Serviço_de_Acesso_à_Internet_em_Banda_Larga_Fixa	4_Número_de_acessos_equivalentes_de_clientes_residenciais_do_Serviço_do_STF	5_Número_de_acessos_equivalentes_de_clientes_não_residenciais_do_Serviço_do_STF	6_Número_deassinantes_do_Serviço_de_Distribuição_dos_Sinais_de_Televisão_por_Subscrição
-----------------	--	--	---	---	---

ANEXO - Questionário Anual - Grupo XI: Solicitações

Entidade:	
Resp. preenchimento:	
Telefone:	
E-mail:	

Data de referência da informação (ano):

N.º de indicador	Indicador	Unidade	Ano X	Notas
XI. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS				
I.1	Número de Solicitações	-		
I.1.1	(das quais) Reclamações	1 Reclamação		
I.1.1.1	Por assunto	-		
I.1.1.1.1	Atendimento ao cliente	1 Reclamação		
I.1.1.1.2	Avaria do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.3	Ligação inicial ou alteração do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.4	Velocidade no acesso à Internet	1 Reclamação		
I.1.1.1.5	Forma como o serviço é ou foi vendido	1 Reclamação		
I.1.1.1.6	Suspensão do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.7	Cancelamento do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.8	Faturação do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.9	Questões contratuais diversas	1 Reclamação		
I.1.1.1.10	Portabilidade de número (fixo ou móvel)	1 Reclamação		
I.1.1.1.11	Desbloqueamento de equipamentos	1 Reclamação		
I.1.1.1.12	Questões diversas sobre equipamentos	1 Reclamação		
I.1.1.1.13	Outros assuntos	1 Reclamação		
I.1.1.1.14	Assunto não identificado	1 Reclamação		
I.1.1.2	Por Canal de Contacto	-		
I.1.1.2.1	Lojas físicas	1 Reclamação		
I.1.1.2.2	Site /Lojas On-line	1 Reclamação		
I.1.1.2.3	Linhas de atendimento (Call Centers)	1 Reclamação		
I.1.1.2.4	Pontos móveis de atendimento	1 Reclamação		
I.1.1.2.5	Outros	1 Reclamação		
I.1.2	(das quais) Outras solicitações	1 Solicitação		
I.1.2.1	Por assunto	-		
I.1.2.1.1	Adesão / Subscrição de serviços ou alteração de condições de oferta	1 Solicitação		
I.1.2.1.2	Outros assuntos	1 Solicitação		
I.1.2.2	Por Canal de Contacto	-		
I.1.2.2.1	Lojas físicas	1 Solicitação		
I.1.2.2.2	Site /Lojas On-line	1 Solicitação		
I.1.2.2.3	Linhas de atendimento (Call centers)	1 Solicitação		
I.1.2.2.4	Pontos móveis de atendimento	1 Solicitação		
I.1.2.2.5	Outros	1 Solicitação		
II. CANAIS DE CONTACTO				
II.1	Canais de Contacto físicos - média mensal ao longo do ano	-		
II.1.1	Número de Lojas físicas	1 Loja		
II.1.2	Número de <i>Call Centers</i>	1 Call Center		
II.1.3	Número de Pontos móveis de atendimento	1 Ponto móvel		
II.1.4	Número de Outros (Indicar quais. Acrescentar as linhas necessárias.)	1 Outro		
II.2	Número Postos de Atendimento Ativos - média mensal ao longo do ano	-		
II.2.1	Lojas	1 posto de atendimento		
II.2.2	Linhas de Atendimento (<i>Call Centers</i>)	1 posto de atendimento		
II.2.3	Pontos móveis de atendimento	1 posto de atendimento		
II.2.4	Outros	1 posto de atendimento		
II.3	Número de horas de funcionamento - média mensal ao longo do ano	-		
II.3.1	Lojas	1 Hora		
II.3.2	<i>Call Centers</i>	1 Hora		
II.3.3	Pontos móveis de atendimento	1 Hora		
II.3.4	Outros	1 Hora		

ANEXO - Questionário Anual - Definições do Grupo XI - Solicitações

N.º de indicador	Indicador	Definições e instruções de preenchimento
XI. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS		Definições e instruções de preenchimento
		Consideram-se como solicitações as reclamações, pedidos de informação ou outras solicitações dirigidas pelos clientes (efetivos ou potenciais) ao prestador.
I.1	Número de Solicitações	Este campo não carece de preenchimento.
I.1.1	(das quais) Reclamações	Entende-se por reclamação uma manifestação de insatisfação expressa, direta ou indiretamente e por qualquer meio, por um interessado ou grupo de interessados, relativa à conduta de uma empresa, aos bens fornecidos ou aos serviços prestados por esta, bem como ao seu procedimento interno de tratamento de reclamações. Uma solicitação deve ser classificada no tipo reclamação sempre que preencha esta definição, independentemente de o interessado identificar a sua comunicação como pedido de informação ou de colocar uma questão. Entende-se que: (a) Se o utilizador apresentou a mesma reclamação várias vezes e/ou fez insistências, estes contactos não devem ser considerados novas solicitações, salvo se o utilizador nessas insistências apresentar questões ou insatisfação em relação a outros serviços e/ou assuntos. (b) Se o utilizador faz uma nova reclamação após um contacto que entende não ter ficado total ou parcialmente esclarecido (ou seja, pressupõe uma atuação efetiva do prestador para a resolução da situação na sequência da qual o utilizador não ficou satisfeito), o prestador deve contabilizar como uma nova reclamação. (c) Se o utilizador colocou mais do que uma questão ou manifestou insatisfação em relação a mais do que um aspeto deve ser contabilizado um pedido de informação, reclamação ou outra, conforme o caso, por cada questão ou problema identificado pelo interessado ainda que no âmbito de uma só comunicação. O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
I.1.1.1	Por assunto	Este campo não carece de preenchimento. O prestador deve preencher nas linhas seguintes o número de reclamações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que deu origem à reclamação. Entende-se que se a reclamação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido. O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
I.1.1.1.1	Atendimento ao cliente	Demora, não resolução de problemas/questões, informação errada ou deficiente, custo das chamadas, problemas/questões diversas no âmbito do atendimento através de <i>call centers</i> condições dos canais de atendimento, entre outros. Inclui questões/problemas apresentados por utilizadores não clientes (potenciais clientes). Inclui questões/problemas relativos a todos os canais de contacto do operador.
I.1.1.1.2	Avaria do serviço	Interrupções/ falhas no serviço de qualquer duração, incluindo a avaria de equipamentos fornecidos pelo prestador de serviços (alugados ao cliente), custos com a reparação, assistência técnica para a reparação da avaria.
I.1.1.1.3	Ligação inicial ou alteração do serviço	Demora, custos, prejuízos na ligação inicial ou instalação do serviço, incluindo no contexto das alterações de morada, assistência técnica para a resolução de problemas com a ligação inicial ou a instalação do serviço.
I.1.1.1.4	Velocidade no acesso à Internet	Diferenças entre a velocidade contratada e a velocidade efetiva.
I.1.1.1.5	Forma como o serviço é ou foi vendido	Falta ou desconformidade na informação pré-contratual e contratual, ativações não solicitadas de contratos, burlas na ativação de serviços, publicidade, entre outros.
I.1.1.1.6	Suspensão do serviço	Suspensão por falta de pagamento de faturas, por consumos excessivos ou por outros motivos, pré-aviso, restabelecimento do serviço, custos associados ao processo, acordos de pagamento, entre outros.
I.1.1.1.7	Cancelamento do serviço	Meios, requisitos, formalidades e informação associada ao processo de cancelamento, confirmação da denúncia, condições de cancelamento, entre outros.
I.1.1.1.8	Faturação do serviço	Dúvidas sobre os valores faturados, emissão, suporte (físico ou eletrónico) e detalhe das faturas, ciclos de faturação, acesso à fatura detalhada, meios e formas de pagamento, entre outros.
I.1.1.1.9	Questões contratuais diversas	Questões/problemas de natureza exclusivamente contratual não tipificados.
I.1.1.1.10	Portabilidade de número (fixo ou móvel)	Demora, interrupção do serviço, recusa, aviso de número portado, janela de portabilidade, dupla faturação associada à portabilidade, atribuição de compensações, entre outros.
I.1.1.1.11	Desbloqueamento de equipamentos	Prazo, valor e outras condições associadas à operação de desbloqueamento de equipamentos, entre outros.
I.1.1.1.12	Questões diversas sobre equipamentos	Avaria do equipamento de suporte à utilização de um serviço de comunicações eletrónicas, reparação do equipamento com ou sem exercício do direito de garantia, venda e troca de equipamentos, entre outros.
I.1.1.1.13	Outros assuntos	Questões/problemas sobre assuntos não tipificados (e.g. <i>roaming</i> , seleção e pré-seleção, infraestruturas, livro de reclamações, etc.), entre outros.
I.1.1.1.14	Assunto não identificado	Reclamações em que não é possível identificar o assunto objeto da questão/problema apresentado.
I.1.1.2	Por Canal de Contacto	Este campo não carece de preenchimento. Nas linhas seguintes o prestador deve indicar o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto. Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.
I.1.1.2.1	Lojas físicas	
I.1.1.2.2	Site /Lojas On-line	
I.1.1.2.3	Linhas de atendimento (<i>Call Centers</i>)	
I.1.1.2.4	Pontos móveis de atendimento	
I.1.1.2.5	Outros	
I.1.2	(das quais) Outras solicitações	Outras solicitações que não reclamações (p.ex. pedidos de informação ou outras). Entende-se que: (a) Se o utilizador apresentou o mesmo pedido de informação várias vezes e/ou fez insistências, estes contactos não devem ser considerados novas solicitações, salvo se o utilizador nessas insistências apresentar questões ou insatisfação em relação a outros serviços e/ou assuntos. (b) Se o utilizador faz um novo pedido de informação após um contacto que entende não ter ficado total ou parcialmente esclarecido (ou seja, pressupõe um esclarecimento efetivo do prestador na sequência da qual o utilizador não ficou satisfeito), o prestador deve contabilizar como um novo pedido de informação. (c) Se o utilizador colocou mais do que uma questão ou manifestou insatisfação em relação a mais do que um aspeto deve ser contabilizado uma solicitação do tipo pedido de informação, reclamação ou outra, conforme o caso, por cada questão ou problema identificado pelo interessado ainda que no âmbito de uma só comunicação. O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
I.1.2.1	Por assunto	Este campo não carece de preenchimento. O prestador deve preencher nas linhas seguintes o número de outras solicitações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que lhe deu origem. Entende-se que se a solicitação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido. O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
I.1.2.1.1	Adesão / Subscrição de serviços ou alteração de condições de oferta	
I.1.2.1.2	Outros assuntos	
I.1.2.2	Por Canal de Contacto	Este campo não carece de preenchimento. Nas linhas seguintes o prestador deve indicar o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto. Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.
I.1.2.2.1	Lojas físicas	
I.1.2.2.2	Site /Lojas On-line	
I.1.2.2.3	Linhas de atendimento (<i>Call Centers</i>)	
I.1.2.2.4	Pontos móveis de atendimento	
I.1.2.2.5	Outros	
II CANAIS DE CONTACTO		Este campo não carece de preenchimento. Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.
II.1	Canais de Contacto físicos - média mensal ao longo do ano	Este campo não carece de preenchimento. O prestador deve indicar nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal dos canais de contacto durante o ano em causa. Para o efeito do cálculo da média pode ser utilizado o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deve o mesmo ser indicado em nota.
II.1.1	Número de Lojas físicas	
II.1.2	Número de <i>Call Centers</i>	
II.1.3	Número de Pontos móveis de atendimento	
II.1.4	Número de Outros (Indicar quais. Acrescentar as linhas necessárias.)	
II.2	Número de Postos de Atendimento Ativos - média mensal ao longo do ano	Este campo não carece de preenchimento. O prestador deve apresentar nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal do número de postos ativos associados a cada canal de contacto durante o ano indicado. Para o efeito do cálculo da média pode ser utilizado o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deverá o mesmo ser indicado em nota.
II.2.1	Lojas	
II.2.2	Linhas de Atendimento (<i>Call Centers</i>)	
II.2.3	Pontos móveis de atendimento	
II.2.4	Outros	
II.3	Número de horas de funcionamento - média mensal ao longo do ano	Este campo não carece de preenchimento. O prestador deve apresentar nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal do número de horas de funcionamento por tipo de canal de contacto durante o ano indicado (por ex. se em "em média, as lojas funcionaram durante 300 horas por mês durante o ano civil" o valor a indicar deverá ser 300 em 3.3.1.).
II.3.1	Lojas	
II.3.2	<i>Call Centers</i>	
II.3.3	Pontos móveis de atendimento	
II.3.4	Outros	